

Geachte leden van het bestuur van het Noordelijk Belastingkantoor,

Graag bied ik u het jaarverslag 2020 aan van ombudsman Groningen. Een bijzonder jaar vanwege de grote impact die de coronapandemie op ieders leven en werk heeft gehad.

Als gevolg van de maatregelen om verspreiding door direct contact zoveel mogelijk te beperken, hadden we vanaf 16 maart geen inloopsprekuren meer. Mede daardoor zagen we bij ons bureau een daling van het aantal mensen dat ons benaderde. Deze daling bedroeg over de gehele breedte 24%. Het aantal eerste contacten dat betrekking had op het NBK daalde echter met maar liefst 65%. Een opmerkelijk verschil!

Ter verklaring: we registreren het aantal eerste contacten over een nieuwe kwestie. In 2019 kwam dat totaal uit op 707, voor het NBK op 83. In 2020 registreerden we 535 eerste contacten, waarvan 29 voor het NBK.

We hebben 9 dossiers in behandeling genomen en afgehandeld. Dat zijn er 26 minder dan in 2019. Ook dat is een opmerkelijke daling van 74% en vergelijkbaar met de grote daling in de primaire klachtbehandeling. Daarmee is het aantal dossiers bij de ombudsman terug op het niveau van 2017, van voor de vorming van het Noordelijk Belastingkantoor.

Het is verleidelijk om deze grote dalingen in cijfers volledig toe te schrijven aan verbeteringen bij het NBK. Die zijn er ongetwijfeld, maar of dat de (enige) verklaring is, kan ik vanuit mijn rol als ombudsman niet zeggen. Ik kan alleen iets zeggen over de zaken die wel bij ons zijn aangemeld en in behandeling zijn genomen.

In een aantal dossiers zagen we een *coulante* houding van het NBK. Dat is heel mooi, want daarmee laat de organisatie zien oog te hebben voor uitzonderlijke gevallen waar maatwerk op zijn plaats is. Zoals blijkt uit het verminderen van de WOZ-waarde van enkele jaren en het wegstrepen van de invorderingskosten¹.

Als je uit het kleine aantal van 9 behandelde dossiers al signalen wilt halen, dan zijn dat er wat mij betreft twee.

In de eerste plaats is openheid en duidelijkheid van belang. Een *goede uitleg* hoort daarbij². Ombudsmannen hanteren een behoorlijkheidswijzer waarin normen staan als 'goede informatieverstrekking', 'transparantie' en 'goede motivering'. De mensen in genoemde klachtzaken kregen bij het NBK niet de voor hen noodzakelijke duidelijkheid. En was dat de reden dat ze zich tot de ombudsman wendden.

Coulante opstelling

De overheid heeft oog voor claims die redelijkerwijs gehonoreerd moeten worden en belast de burger niet met onnodige en ingewikkelde bewijsproblemen en procedures.

Behoorlijkheidswijzer juni 2019

Transparant

De overheid is in haar handelen open en voorspelbaar, zodat het voor de burger duidelijk is waarom de overheid bepaalde dingen doet.

Behoorlijkheidswijzer juni 2019

¹ 20.7.001 | 20.7.007

² 20.7.003 | 20.7.005 | 20.7.006

Het tweede signaal is aandacht voor *termijnbewaking*³. In genoemde zaken zagen we dat iemand 15 maanden moest wachten voordat hij een reactie kreeg. Iemand anders herinnerde het NBK er twee keer aan dat hij nog wachtte op een beslissing op zijn bezwaar. Vervolgens kreeg hij pas enkele maanden later te horen dat hij uiterlijk over zes weken zijn beslissing mocht verwachten. Toen hij na drie maanden nog niets had gehoord, ging hij naar de ombudsman. Een tussenbericht waarom een beslissing uitblijft, is op zijn plaats. Het is niet correct dat iemand er zelf steeds achteraan moet.

Toezeggingen en aanbevelingen

De ombudsman heeft in het afgelopen jaar geen aanbevelingen⁴ gedaan aan het NBK. Wel heeft het NBK enkele toezeggingen gedaan. Laatstgenoemde toezegging heeft het NBK gedaan in een klachtdossier van de gemeente Groningen. De samenvatting van deze zaak is toegevoegd aan het overzicht van behandelde zaken (20.1.052).

Toezeggingen

- Het NBK past correctie toe op gebruikersdeel lokale belastingen over de periode 2 oktober t/m 31 december 2018 (20.7.004)
- De aanslagen 2016 en 2017 voor de zogenaamde ‘spookkliko’ zullen worden terugbetaald. En voor de aanslag 2019 wordt deze niet in rekening gebracht. (20.7.006)
- Het NBK biedt de gelegenheid om het kwijtscheldingsverzoek te heropenen en af te handelen als betrokkene de stukken van maart 2020 inlevert. (20.7.009)
- Het NBK vordert het bedrag terug van de dochter en zal het vervolgens aan betrokkene overmaken nadat betaling van dochter door NBK is ontvangen. (20.1.052)

Voor de behandelde zaken verwijs ik u naar het bijgevoegde overzicht.

Marijke Hermans
ombudsman Groningen

1 maart 2021



³ 20.7.001 | 20.7.006 | 20.7.009

⁴ Artikel 9:27 lid.3 Awb - De ombudsman kan naar aanleiding van het door hem verrichte onderzoek aan het bestuursorgaan aanbevelingen doen.

Cijfers en feiten Noordelijk Belastingkantoor

	2020	2019
Totaal eerste contacten	30	101
contacten van inwoners gem. Groningen	29	83
contacten van niet-inwoners gem. Groningen	1	18
Wijze van afhandeling van de contacten		
info/verwijzing naar NBK	14	26
verwijzing naar klachtenfunctionaris	6	21
totaal	20	47
onderzoeken ombudsman	9	35
door naar volgend jaar	-	1
totaal aantal dossiers	9	36